

【「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」について】

当金庫は、この地域になくなくてはならない金融機関であると真に評価・支持される金融機関を目指しています。それを実現するためには、地域社会、地域経済、地域の皆さまに貢献することが当金庫の重要な使命であり、存在価値を高めるものと考え、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、2017年9月28日、当金庫は「安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポートへの取組方針」を制定し、お客さまの視点に立ち、お客さまの資産形成のサポート業務に全力で取り組んでまいりました。

2021年1月に改定された「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応し、当金庫はお客さまの安定的な資産形成の実現に貢献し、お客さまの最善の利益を追求する為、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」と改定のうえ、以下のとおり取組方針を公表いたします。なお、全役職員が本方針を遵守し、お客さま本位の取組みを実践するとともに、その取組状況を定期的に確認・公表し、必要に応じて見直しいたします。

1. お客さまの最善の利益の追求

私たちは、高い専門性と企業倫理を持って、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益を追求します。また、お客さま本位の業務運営が組織文化として定着するよう努めてまいります。

アクションプラン

- (1) お客さまの資産形成のお手伝いの為、お客さまと良質なコミュニケーションを図り、お客さまに最も適した商品・サービスの提供に努め、地域のお客さまの生活品質の向上をサポートすることで、安定した顧客基盤を形成します。
- (2) 高い専門性と企業倫理を図る為、研修等により職員に対する教育・指導を行い、市場動向や社会情勢、商品知識などの専門性を高めて相談業務の能力向上に取り組み、コンプライアンス意識の醸成を図り、本方針の定着に努めてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

私たちは、お客さまとの利益相反の可能性について注意を払い、利益相反のおそれのある取引について、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切に管理する態勢を構築いたします。

アクションプラン

- (1) 新商品を導入する際には、抱き合わせ販売等利益相反に関する項目を検証します。
- (2) 当金庫のみに特別な利益となるような、特定の運用会社・保険会社に偏った商品を提案するような行為はいたしません。

3. 手数料等の明確化

私たちは、お客さまにご負担いただく手数料その他費用について、お客さまに十分ご理解いただけるよう、丁寧な情報提供に努めます。

アクションプラン

- (1) お客さまにご負担いただく手数料等は、販売用資料（交付目論見書、商品概要説明書等）を用いて、お客さまが判断するうえで重要な情報を分かりやすく提供いたします。
- (2) 特定保険の販売時において、当金庫が生命保険会社から受取る販売代理店手数料について「契約概要」に明記し、公表いたします。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

私たちは、お客さまの金融知識、投資経験、属性などをしっかり聴取し、お客さまの状況に合わせて、お客さまに十分ご理解いただけるような分かりやすい情報提供に努めます。

アクションプラン

- (1) お客さまに金融商品・サービスを提案する際には、基本的なリターン、損失その他リスク、取引条件等の情報に加え、提案する商品の選定理由についてもお客さまのニーズやご意向に踏まえたものであることを分かりやすく説明します。特に高齢のお客さまにはご家族と共に時間をかけて判断していただくことをお勧めします。
- (2) お取引の経験や金融知識等に加えて金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを勘案し、お客さまの理解度と商品性に応じて、わかりやすく、より簡単に、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。
- (3) 金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行い、同種の商品の内容と比較しやすいよう工夫し、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。
- (4) 複数の金融商品・サービスをパッケージとしてご提供する場合には、個別での販売が可能であるか否か、パッケージ化する場合としない場合をお客さまが比較できるよう情報提供に努めます。
- (5) お客さまに投資判断に必要な情報を提供する際には、より重要な情報については特に分かりやすく説明をいたします。

5. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

私たちは、お客さまのご資産の状況、投信経験、知識、投資目的、ニーズを把握して、お客さまにふさわしい商品を提供できるよう、商品ラインナップの整備、サービスの充実を図ります。

アクションプラン
(1) お客さまのご意向を確認し、お客さまのライフプラン等を踏まえた目標資産額や投資割合等を検討したうえで、お客さまにとって最善の方法を、お客さまの許容の範囲内で提案いたします。 (2) お客さまにとって最適な商品・サービスについて、当金庫取扱いの類似する商品・サービスの内容と比較しながら提案します。 (3) 市場動向や商品の運用状況など、お客さまの判断に必要な情報を提供し、丁寧なアフターフォローを行います。 (4) 複雑またはリスクの高い商品の販売や、複数の金融商品・サービスをパッケージとして提供する場合、また、金融知識・経験の浅いお客さまへの商品の販売については、商品の特性やお客さまの理解度を踏まえ、お客さまにとってふさわしいものであるかを慎重に検討いたします。 (5) 金融商品や取引に関する基本的知識を広め、投資知識の向上に資する目的で、投資啓発パンフレット等の活用、お客さま向けセミナーの開催等により積極的に情報提供します。 (6) 当金庫は金融商品の組成に携わらないことから、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6（注3）に対応する取組方針、アクションプランは定めておりません。

6. お客さま本位の業務運営を行うために必要な態勢整備及び人材育成

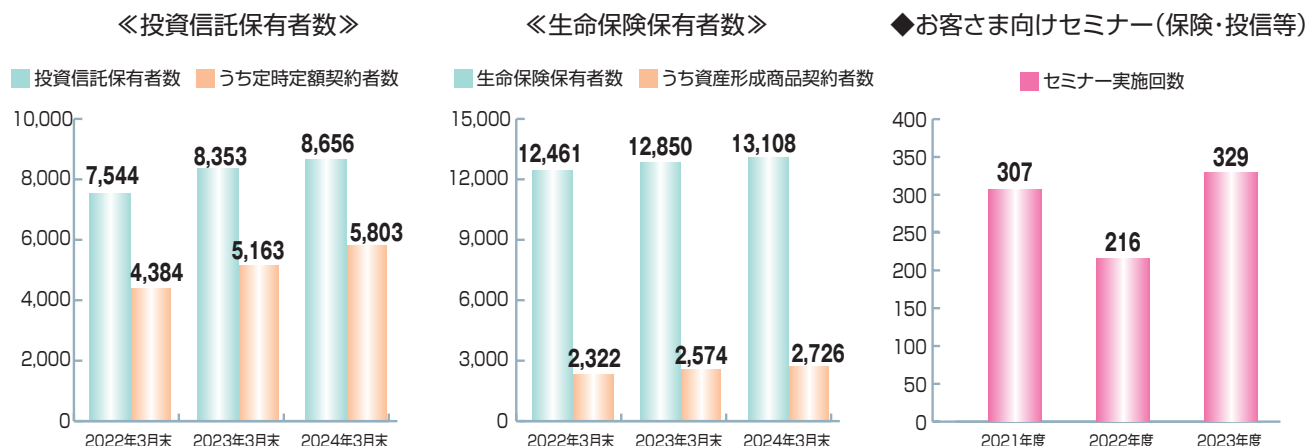
私たちは、お客さまの最善の利益を追求し、お客さまのニーズに資する営業活動を評価する業務評価体系を構築します。また、役職員への研修等により資質向上を図るとともに、商品や投資環境に関する知識の強化・スキルアップを図り、金融のプロフェッショナルとしての専門性を高め、コンサルティング能力の向上に努めます。

アクションプラン
(1) お客さまのニーズ・資産形成に資する業務評価体系を構築し、著しく手数料に重点を置いた評価はいたしません。 (2) 役職員に対するコンプライアンスや利益相反に対する研修、お客さま視点に立脚したお客さまへの対応、社会に対する行動基準、金融商品の専門知識の習得を図る研修を定期的実施し、教育を行ってまいります。

2023年5月改定

【資料編】「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の取組状況（自主的なKPI）

◆金融商品保有者数



お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)について

◆投資信託・保険商品のラインナップ（2024年3月末）

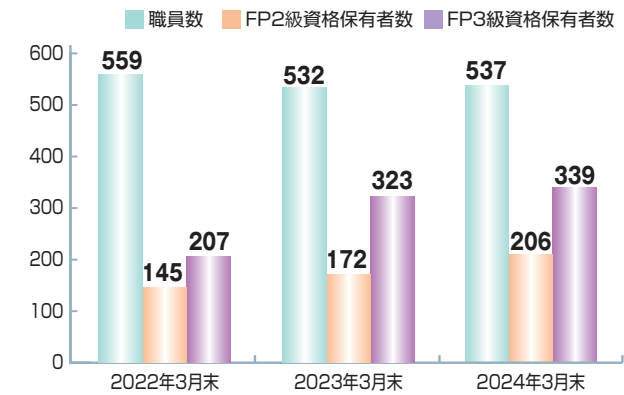
《投資信託ラインナップ》		
カテゴリー	取扱商品数	構成比
国内	13	17.1%
債券	2	2.6%
株式	9	11.8%
不動産	2	2.6%
海外	45	59.2%
債券	11	14.4%
株式	30	39.4%
不動産	4	5.2%
内外債券	1	1.3%
バランス型	15	19.7%
その他資産（商品）	2	2.6%
合計	76	100.0%
インターネット専用	26	—
つみたてNISA専用	9	—

※新規販売を停止しているファンドを除きます。

《保険商品ラインナップ》			
カテゴリー		取扱商品数	構成比
運用性 (貯蓄性) 商品	個人年金保険	3	14.2%
	変額保険	2	9.5%
	変額年金保険	1	4.7%
	平準払終身保険	1	4.7%
	一時払終身保険	7	33.3%
	円建	3	14.2%
	外貨建	4	19.0%
保障性商品	医療保険	1	4.7%
	がん保険	2	9.5%
	認知症保険	1	4.7%
	所得補償保険	1	4.7%
	学資保険	1	4.7%
	介護保険	1	4.7%
合計		21	100.0%

※新規販売を停止している商品を除きます。

◆職員の専門資格（FP）取得状況



※非正規雇用を除く。

◆主な研修の実施状況

本部研修	2024年3月末現在	
コンサルティング能力向上に関する研修	提案力強化	延べ 1,755名
	顧客アプローチなど	
お客さま応対・CS向上に関する研修	新商品	延べ 3,028名
	改定商品	
	販売実践など	
販売資格取得に関する研修	証券外務員	延べ 219名
	生命保険	
	損害保険	
	信託など	
コンプライアンスに関する研修	投資信託	延べ 1,798名
	生命保険	
	FD（フィデューシャリー・デューティー）など	

※Web研修含む

【「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の公表について】

当金庫は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」のアクションプランに基づいた様々な取組みを行っています。その取組みの一環として、金融庁が2018年6月に公表した「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」に基づき2024年3月末で算出した数値を公表します。

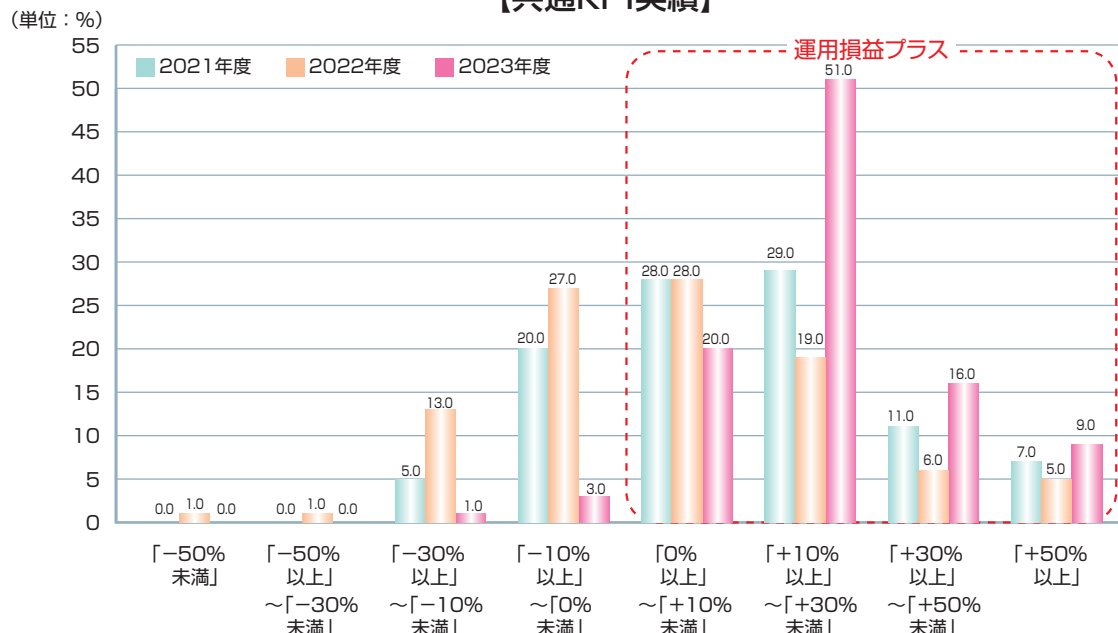
共通KPIとは、金融庁から「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」として公表された「運用損益別顧客比率」、「投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン」、「投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン」の3つの指標のことをいい、各金融機関でお取引されているお客さまの運用成果がどの程度でているか、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを統一的な情報として「見える化」したものです。

① 運用損益別顧客比率	投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、個々のお客さまが保有している投資信託について、購入時以降どのくらいのリターンが生じているかを見ることができます。
② 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン	設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。これらの指標により、中長期的に、金融事業者がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。
③ 投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン	

1. 運用損益別顧客比率

○当金庫で投資信託を保有しているお客さまの運用損益状況を、運用損益率区分ごとに表示しています。
2024年3月末時点で、運用損益率がプラス（0%以上）のお客さまは約96.0%となっています。

【共通KPI実績】



運用損益：基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売却金額－累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）

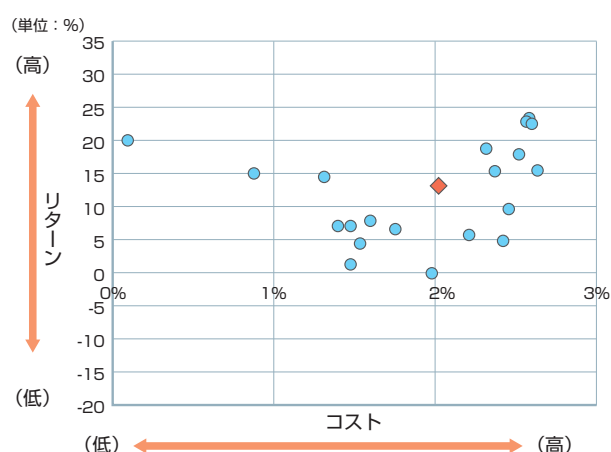
運用損益率：上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出

※原則として2003年6月以降の数値をもとに算出しています。

2. 預かり残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン

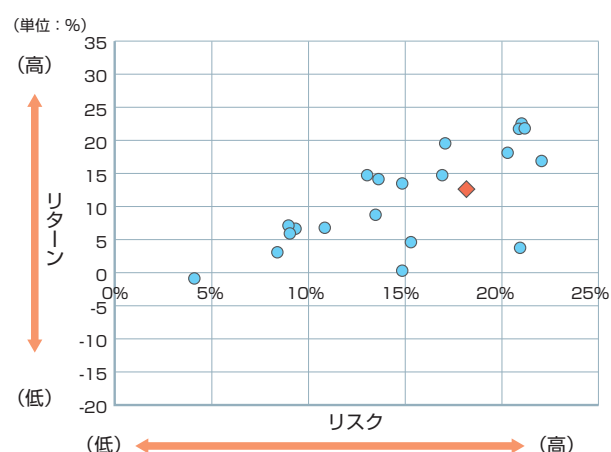
○残高上位20銘柄の平均コストは2.03%です。平均リスク18.29%に対し、平均リターンは12.74%となっています。

◆投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン



※◆は上位20銘柄のコスト、リターンの平均値です。

◆投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン



※◆は上位20銘柄のリスク、リターンの平均値です。

対象ファンド：投資信託の預かり資産残高上位20銘柄（設定後5年以上）

コスト：（販売時手数料率÷5）＋信託報酬（年率）

リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

投資信託預かり資産残高上位20銘柄

(2024年3月末時点)

順位	銘柄名	コスト	リターン	リスク	投資信託残高 (円)
1位	しんきんJリートオープン (毎月決算型)	1.49%	0.65%	14.90%	2,721,748,742
2位	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型)	2.60%	22.18%	20.90%	1,397,942,208
3位	グローバルAIファンド	2.59%	22.74%	27.67%	1,376,446,812
4位	ダイワ・インド株ファンド	2.51%	17.34%	22.13%	1,101,177,350
5位	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド (為替ヘッジなし)	2.31%	18.45%	20.36%	1,000,423,788
6位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	14.87%	17.00%	772,733,307
7位	グローバルSDGs株式ファンド	2.35%	14.70%	13.69%	660,585,913
8位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	4.04%	21.00%	604,426,720
9位	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	2.60%	22.19%	21.01%	435,635,634
10位	しんきん3資産ファンド (毎月決算型)	1.49%	6.82%	9.24%	233,685,819
11位	しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	13.95%	14.72%	230,882,695
12位	三菱UFJ/マッコーリー グローバル・インフラ債券ファンド (為替ヘッジなし) (毎月決算型)	1.76%	6.03%	8.87%	216,581,618
13位	ワールド・ビューティー・オープン (為替ヘッジなし)	2.46%	9.23%	13.53%	208,049,995
14位	たわらノーロード 先進国株式	0.10%	19.90%	17.20%	197,649,795
15位	モルガン・スタンレーグローバル・プレミアム株式オープン (為替ヘッジなし)	2.64%	15.28%	13.12%	159,255,599
16位	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20%	4.96%	15.31%	137,302,901
17位	しんきんグローバル6資産ファンド (毎月決算型)	1.60%	7.30%	10.84%	130,822,448
18位	DIAM高格付インカム・オープン (毎月決算コース)	1.54%	3.64%	8.31%	127,388,874
19位	投資のソムリエ	1.98%	-0.57%	3.95%	119,190,354
20位	世界のサイフ	1.41%	6.35%	8.93%	108,212,060
合計/残高加重平均値		2.03%	12.74%	18.29%	11,940,142,632

※上記は将来における当金庫取扱いの投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません。

【「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」の公表について】

金融庁では、「顧客による金融事業者の選択にあたっては、各事業者が独自に設定・公表する自主的なKPIに加え、他の事業者と比較して、長期的にリスクや販売手数料等のコストに見合ったリターンが確保できているかを見ることが有益である」との考えから、共通の定義に基づく比較可能な共通KPIとして、外貨建保険に関する2つの指標（運用評価別顧客比率、銘柄別コスト・リターン）を導入しました。これを受けて、当金庫は2024年3月末で算出した「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」の数値を公表します。

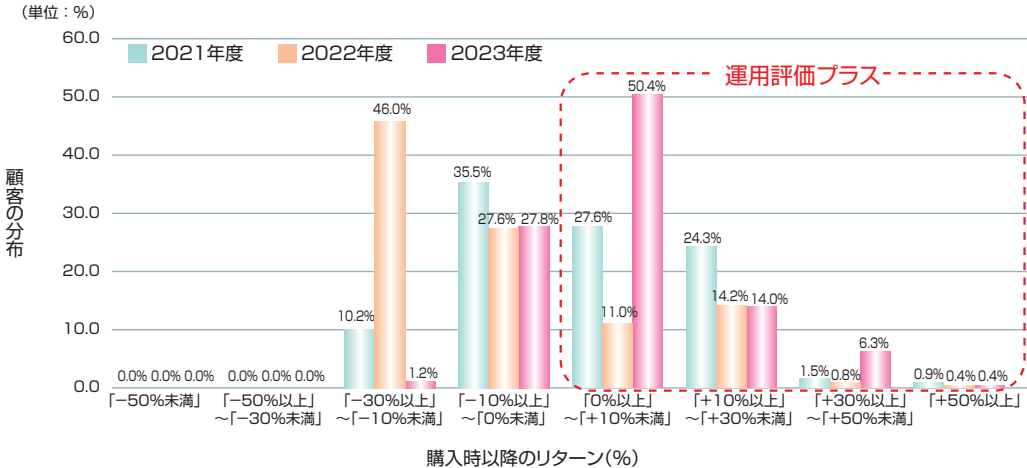
運用評価別顧客比率	基準日に外貨建保険を保有しているお客さまについて、購入時以降のリターンを算出し、全てのお客さまを100%とした場合のリターン別の顧客分布を示したものです。
銘柄別コスト・リターン	外貨建保険の各銘柄について、平均コストと平均リターンをプロットしたものです。

1. 運用評価別顧客比率

○当金庫で外貨建保険を保有しているお客さまの運用損益状況を、運用損益率区分毎に表示しています。
円安の影響もあり、2024年3月末時点で運用損益率がプラス（0%以上）のお客様は約71.1%となりました。

【共通KPI実績】

運用評価別顧客比率（外貨建保険）



■購入時以降のリターン (%)

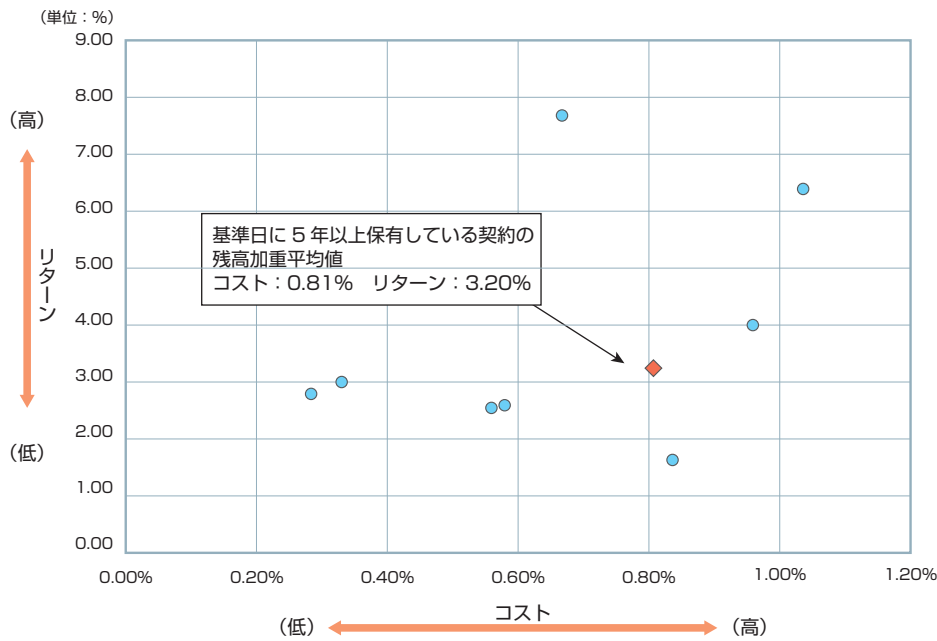
「基準日の解約返戻金額+基準日の既支払金額-契約時点の一時払保険料」を「契約時点の一時払保険料」で除して算出

- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。
- 解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期運用を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。
- 外貨建保険は死亡保障などの保障機能を有していますが、運用評価別顧客比率では保障機能が反映されておらず、投資信託といずれが有利であるかを単純に比較することは必ずしも適切ではありませんのでご注意ください。

2. 銘柄別コスト・リターン

○2024年3月末時点における、当金庫の外貨建保険8銘柄のコスト・リターンを表示しています。
平均コストは0.81%、平均リターンは3.20%となっています。

◆銘柄別コスト・リターン（外貨建保険）



銘柄別コスト・リターン（外貨建保険）

商品名	コスト	リターン
アテナ	0.28%	2.73%
アテナ2	0.33%	2.99%
しあわせ、ずっと	0.83%	1.60%
たのしみ、ずっと	0.58%	2.57%
みらい、そだてる	0.56%	2.49%
ふるはーとJロードグローバル	0.96%	4.01%
たのしみグローバル（指数）	1.03%	6.38%
夢のプレゼント	0.66%	7.68%
加重平均	0.81%	3.20%

■平均コスト

基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

■平均リターン

基準日に5年以上保有している契約について、各契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均